

## FORMULARZ OFERTY

Uwaga: Wypełnia w całości i podpisuje Wykonawca.

Wykonawca:

.....  
.....  
.....

(pełna nazwa/firma, adres)

Nr tel. ....

e-mail: .....

NIP: .....

REGON: .....

### OFERTA DLA:

**Urzędu Statystycznego w Warszawie**

Nawiązując do ogłoszenia w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na usługę szkolenia pt.: „Efektywna obsługa klienta z uwzględnieniem sytuacji trudnych i konfliktowych” dla pracowników Urzędu Statystycznego w Warszawie

my niżej podpisani:

działając w imieniu i na rzecz:

(nazwa (firma) dokładny adres wykonawcy/wykonawców); w przypadku składania oferty przez podmioty występujące wspólnie podać nazwy (firmy) i dokładne adresy wszystkich podmiotów składających wspólną ofertę)

SKŁADAMY OFERTĘ na wykonanie przedmiotu zamówienia.

1. OŚWIADCZAMY, że zgodnie z załączonym pełnomocnictwem Pełnomocnikiem do reprezentowania nas w postępowaniu lub reprezentowania nas w postępowaniu i zawarcia umowy jest:

(wypełniają jedynie przedsiębiorcy składający wspólną ofertę lub Wykonawcy, którzy w powyższym zakresie ustanowili pełnomocnictwo)

2. OŚWIADCZAMY, że spełniamy warunki udziału w postępowaniu, ustanowione w zakresie określonym w art. 22 ust. 1 p.1) - 4) ustawy Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1579, 2018 - zwanej dalej ustawą Pzp).

3. Oświadczam, że wypełniłem obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu.
4. OŚWIADCZAMY, że brak jest podstaw do wykluczenia nas z postępowania z uwagi na okoliczności wskazane przepisem art. 24 ust. 1 p. 12-23 ustawy Pzp.
5. OŚWIADCZAMY, że zrealizujemy dwudniowe szkolenie (2 x 8 godzin lekcyjnych po 45 min.) dla 36 pracowników Urzędu, w dwóch edycjach, po 18 pracowników na edycję.
6. OŚWIADCZAMY, że zrealizujemy cel szkolenia jakim jest uświadomienie uczestnikom znaczenia budowania wizerunku firmy poprzez:
  - 1) profesjonalną obsługę,
  - 2) rozwinięcie umiejętności nawiązywania kontaktu z klientem,
  - 3) zdobycie umiejętności analizowania potrzeb klienta,
  - 4) poznanie elementów skutecznej komunikacji,
  - 5) rozwinięcie umiejętności aktywnego słuchania klientów i eliminowania ryzyka powstania sytuacji trudnych,
  - 6) rozwinięcie umiejętności panowania nad emocjami,
  - 7) rozwinięcie technik asertywności w kontakcie z klientem co powinno przełożyć się na poprawę jakości i kompletności uzyskiwanych informacji statystycznych.
7. OŚWIADCZAMY, że zrealizujemy ramowy program obejmujący następujące zagadnienia:
  - 1) rola emocji i naszego nastawienia w kontakcie z Klientem,
  - 2) komunikacja werbalna i niewerbalna w obsłudze trudnego Klienta,
  - 3) techniki obsługi w kontakcie korespondencyjnym (e-mail)/telefonicznym z Klientem,
  - 4) elementy języka perswazji,
  - 5) narzędzia komunikacji w sytuacji konfliktowej,
  - 6) wywieranie wpływu i manipulacje ze strony Klientów - rozpoznawanie i przeciwdziałanie,
  - 7) sposoby radzenia sobie z sytuacjami stresowymi w kontakcie korespondencyjnym (e-mail)/telefonicznym z Klientem,
  - 8) asertywność w kontakcie z Klientami.
6. OŚWIADCZAMY, że posiadamy w swojej ofercie szkolenie z opisanego zakresu oraz doświadczenie w prowadzeniu działalności szkoleniowej, tj. zrealizowanie w ostatnich dwóch latach co najmniej 5 szkoleń o podobnej tematyce prowadzonych w wymiarze nie mniejszym niż 2x8 godzin lekcyjnych po 45 min.
7. OŚWIADCZAMY, że dołączamy do oferty wykaz wykonanych szkoleń oraz kopie referencji od 5 instytucji, które korzystały w ostatnich dwóch latach z naszych usług.
8. OŚWIADCZAMY, że zapewnimy salę szkoleniową w Warszawie w odległości nie większej niż 5 km od Dworca Centralnego, odpowiednią do liczby uczestników, wyposażoną w pomoce dydaktyczne oraz sprzęt niezbędny do realizacji szkolenia w obiekcie:

.....

.....
9. OŚWIADCZAMY, że zapewnimy materiały dydaktyczne
  - w formie papierowej<sup>1</sup>
  - w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej (ew. płyta lub pendrive) dla każdego uczestnika szkolenia<sup>2</sup>oraz 1 egzemplarz dla Urzędu (wraz z przekazaniem autorskich praw majątkowych).

---

<sup>1</sup> Wybrać właściwe.

<sup>2</sup> Wybrać właściwe.

10. OŚWIADCZAMY, że zapewnimy w każdym dniu szkolenia możliwość skorzystania z co najmniej 2 przerw kawowych przez uczestników, na których zapewnimy: kawę, herbatę, drobne przekąski i wodę.
11. OŚWIADCZAMY, że zapewnimy realizację szkolenia w formie wykładu połączonego z warsztatami wykorzystującymi ćwiczenia indywidualne i grupowe, burzę mózgów, *case studies*, z zastosowaniem technik multimedialnych oraz dyskusję (część teoretyczna i praktyczna w proporcji 40/60).
12. OŚWIADCZAMY, że zapewnimy osobę trenera lub trenerów, którzy posiadają adekwatne do tematu szkolenia wykształcenie zawodowe, wymaganą wiedzę i min. 2 - letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu opisywanej tematyki w osobie/osobach:  
.....
13. OŚWIADCZAMY, że przygotujemy listy obecności, zaświadczenia o ukończeniu szkolenia dla każdego uczestnika oraz na podstawie Arkuszy Indywidualnej Oceny Szkolenia opracujemy sprawozdanie z jego oceny. Oryginały wymienionych dokumentów prześlemy w ciągu 3 dni roboczych po zakończeniu każdej edycji szkolenia.
14. OŚWIADCZAMY, że sformułujemy rekomendacje konkretnych działań do realizacji dla uczestników szkolenia po jego zakończeniu, w zakresie wsparcia we wdrożeniu w praktyce, poznanych metod, narzędzi i rozwijanych umiejętności.
15. OŚWIADCZAMY, że zgadzamy się na termin płatności w ciągu 14 dni od otrzymania przez zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT wraz z listą obecności, Arkuszami Indywidualnej Oceny Szkolenia oraz sprawozdaniem z oceny szkolenia po zakończeniu drugiej edycji szkolenia.
16. OŚWIADCZAMY, że oferujemy wykonanie przedmiotu zamówienia za cenę: ..... (słownie:.....), czyli .....zł od osoby.
17. OŚWIADCZAMY, że uważamy się za związanych niniejszą ofertą przez czas wskazany w Ogłoszeniu, tj. przez okres 30 dni uwzględniając, że termin składania ofert jest pierwszym dniem biegu terminu.
18. OŚWIADCZAMY, że zamówienie zrealizujemy sami/przy udziale podwykonawców<sup>3</sup>.
19. OŚWIADCZAMY, że podwykonawcom zostaną powierzone do wykonania następujące zakresy zamówienia:

(opis zamówienia zlecanego podwykonawcy)

20. OŚWIADCZAMY, że podwykonawcą będzie firma/my:

(wpisać nazwę i dane adresowe podmiotu w sytuacji gdy wykazując spełnianie warunków, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy Pzp, Wykonawca polega na zasobach innych podmiotów)

21. OŚWIADCZAMY, że zapoznaliśmy się z wzorem umowy, określonym w Ogłoszeniu oraz z załącznikiem stanowiącym porozumienie dotyczące przekazania danych osobowych do przetwarzania i zobowiązujemy się, w przypadku wyboru naszej oferty, do zawarcia umowy zgodnej z niniejszą ofertą, w miejscu i terminie wyznaczonym przez zamawiającego.
22. OŚWIADCZAMY, że świadomi odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia wynikającej z art. 233 § 6 Kodeksu karnego, potwierdzamy, że informacje zawarte w ofercie są opletne i zgodne z prawdą.

<sup>3</sup> Niepotrzebne skreślić

WSZELKĄ KORESPONDENCJĘ w sprawie niniejszego postępowania należy kierować do:

Imię i nazwisko:

Adres:

Telefon:

Faks:

Adres e-mail:

OFERTĘ niniejszą składamy na .....(liczba stron) stronach.

Do oferty załączamy następujące oświadczenia i dokumenty:

- 1) Wyciąg z KRS lub CEIDG**
- 2) Wykaz wykonanych szkoleń oraz kopie referencji.**

Miejscowość ....., dnia.....

.....

(podpis wykonawcy)